

## **DECIZIE nr. 160 din 23 februarie 2015 privind stabilirea unor măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități**

În temeiul art. 4 alin. (2) lit. b), art. 6 alin. (2) lit. e), art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 60 alin. (8) lit. f) și ale art. 63 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare,

**președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații** emite prezenta decizie:

### **CAPITOLUL I: Dispoziții generale**

#### **Art. 1**

Prezenta decizie reglementează modalitățile de asigurare a accesului și a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, stabilind, totodată, măsuri menite să încurajeze punerea la dispoziția acestora a unor echipamente terminale de comunicații electronice care oferă servicii și funcții adaptate nevoilor lor specifice, precum și posibilitatea de a alege furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și serviciile oferite de aceștia în condiții echivalente cu cele disponibile pentru majoritatea utilizatorilor finali.

#### **Art. 2**

**(1)** Orice utilizator final cu dizabilități are dreptul de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului cel puțin în condițiile stabilite de prezenta decizie.

**(2)** Serviciile care fac obiectul prezentei decizii sunt:

**a)** accesul la serviciile de telefonie destinate publicului la punct fix, precum și accesul și conectarea la rețelele publice de telefonie la punct fix;

**b)** accesul la serviciile de telefonie destinate publicului la puncte mobile, precum și accesul și conectarea la rețelele publice de telefonie la puncte mobile;

**c)** servicii de acces la internet, cu excepția celor furnizate prin intermediul hotspoturilor publice.

**(3)** Prevederile prezentei decizii nu se aplică serviciilor de comunicații electronice destinate publicului furnizate prin intermediul rețelelor publice cu acces prin satelit.

**(4)** Furnizorii de servicii de telefonie destinate publicului care asignează numere de telefon abonaților, precum și furnizorii de servicii de acces la internet destinate publicului au obligația implementării măsurilor prevăzute prin prezenta decizie, cu excepția celor care furnizează servicii de comunicații electronice destinate exclusiv persoanelor juridice.

#### **Art. 3**

**(1)** În înțelesul prezentei decizii, următorii termeni se definesc astfel:

**a)** *echipament terminal specific de comunicații electronice* - un produs sau o parte componentă relevantă din acesta, care permite comunicația, este conectat direct ori indirect, prin orice mijloace, la interfețele rețelelor publice de comunicații electronice și poate fi folosit pentru facilitarea accesului utilizatorilor finali cu dizabilități la rețelele publice de comunicații electronice, respectiv la serviciile de comunicații electronice destinate publicului;

**b)** *punct de lucru* - orice sediu principal sau secundar al furnizorului de servicii de comunicații electronice destinate publicului sau al partenerilor autorizați ai acestuia accesibil publicului în scopul vânzării produselor și serviciilor de comunicații electronice pe bază de abonament.

**(2)** În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile relevante prevăzute la art. 4 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și la art. 2 alin. (1) și art. 5 din Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

#### **Art. 4**

**(1)** Prevederile prezentei decizii nu aduc atingere obligațiilor ce pot fi impuse de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în sarcina furnizorilor de rețele sau de servicii de comunicații electronice desemnați ca având putere semnificativă pe piață, în conformitate cu legislația specială din domeniul comunicațiilor electronice.

**(2)** Obligațiile impuse furnizorilor în conformitate cu prezenta decizie sunt suplimentare față de cele stabilite prin regimul de autorizare generală.

### **CAPITOLUL II: Măsuri adresate utilizatorilor finali cu dizabilități ce beneficiază de servicii de comunicații electronice destinate publicului**

#### **Art. 5**

**(1)** Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a asigura persoanelor cu dizabilități, cu titlu gratuit, posibilitatea testării la punctele proprii de lucru a echipamentelor terminale care pot răspunde nevoilor acestora, anterior achiziționării, în scopul verificării compatibilității acestora cu necesitățile specifice ale solicitantului, explicând acestuia funcțiile și modul în care acestea pot răspunde nevoilor sale ori posibilitatea returnării echipamentelor achiziționate, într-un termen stabilit anterior de către furnizor și comunicat solicitanților.

**(2)** La solicitarea persoanei cu dizabilități, furnizorii pun la dispoziție materiale informative în format tipărit, în care sunt prezentate, în mod clar, funcțiile și modul în care echipamentele terminale pot răspunde nevoilor acesteia.

#### **Art. 6**

**(1)** Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali cu dizabilități o secțiune dedicată acestora, accesibilă la un click distanță și cu o denumire sugestivă de pe ecranul principal al propriei pagini de internet.

**(2)** Secțiunea dedicată utilizatorilor finali cu dizabilități menționată la alin. (1) va cuprinde informații complete, corecte, ușor accesibile, relevante, actualizate, inteligibile și care să permită parcurgerea cu ușurință a acestora referitoare cel puțin la:

**a)** oferta de servicii de comunicații electronice adresate persoanelor cu dizabilități, precum și eventuale alte servicii sau facilități de care pot beneficia acestea;

**b)** oferta proprie de echipamente terminale specifice de comunicații electronice;

**c)** eventuale condiții sau formalități pe care utilizatorii finali cu dizabilități trebuie să le îndeplinească pentru a beneficia

de oferta de produse și servicii adaptate lor;

**d)** condițiile contractuale de prestare a serviciilor sau alte materiale informative de interes pentru persoanele cu dizabilități.

**(3)** Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația de a oferi, la cerere, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, informațiile menționate la alin. (2).

#### **Art. 7**

În vederea asigurării utilizatorilor finali cu dizabilități a unui nivel de informare echivalent celui de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) vor asigura următoarele facilități suplimentare:

**a)** posibilitatea utilizatorului final cu dizabilități de a adresa eventuale solicitări sau reclamații inclusiv prin intermediul unei persoane desemnate de acesta în acest scop, dacă solicitantul a desemnat o astfel de persoană, atât telefonic, cât și prin intermediul poștei electronice;

**b)** accesul cu prioritate al utilizatorilor finali cu dizabilități în ceea ce privește rezolvarea cazurilor privind instalarea și configurarea serviciilor și echipamentelor terminale, privind eventuale deranjamente ale serviciilor de telefonie și acces la internet contractate, dar și în cazul mutării serviciilor, în cazul în care aceste servicii sunt disponibile și celorlalți utilizatori finali;

**c)** accesul la serviciul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților tuturor categoriilor de utilizatori finali cu dizabilități, inclusiv prin intermediul SMS pentru utilizatorii cu dizabilități auditive, în aceleași condiții comerciale oferite majorității utilizatorilor finali;

**d)** transmiterea gratuită, la cerere, a condițiilor contractuale de prestare a serviciilor, a facturilor nedetaliată, a informațiilor de la art. 6 alin. (2) sau a oricăror materiale informative, prin poștă electronică, dacă se solicită astfel, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, culoarea fonturilor utilizate trebuind să fie în contrast cu cea a fondului;

**e)** asigurarea de către furnizorii de servicii de telefonie la puncte mobile a posibilității utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale de a interoga serviciul de control al costurilor prin transmiterea unui mesaj audio, ca alternativă la furnizarea acestui serviciu prin SMS, în aceleași condiții comerciale oferite celorlalți abonați.

#### **Art. 8**

Furnizorii de servicii de comunicații electronice au obligația de a asigura pachete de servicii de comunicații electronice care să ofere accesul și posibilitatea utilizatorilor finali cu dizabilități vizuale, auditive și/sau de vorbire de a beneficia de servicii de comunicații electronice destinate publicului adaptate nevoilor lor și în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori finali.

#### **Art. 9**

Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5, 6, și 7, furnizorii de servicii de comunicații electronice la punct fix au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul și conectarea la rețeaua publică de comunicații electronice și accesul la serviciile de comunicații electronice destinate publicului, în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și în aceleași condiții tehnice oferite celorlalți utilizatori finali, cel puțin pachetele de servicii descrise mai jos, cu respectarea următoarelor condiții minime:

**a)** pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin trafic lunar nelimitat la internet fix, la o viteză maximă de transfer a datelor pentru descărcare de cel puțin 30 Mbps sau, acolo unde nu este tehnic posibil, viteza maximă oferită comercial utilizatorilor persoane fizice, contra unui tarif recomandat de maximum 7 euro/lună, inclusiv TVA;

**b)** pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, pachete care să conțină cel puțin 350 de minute lunare naționale contra unui tarif recomandat de maximum 3 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, trafic lunar nelimitat la internet fix contra unui tarif recomandat de maximum 7 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de maximum 10 euro/lună, inclusiv TVA.

#### **Art. 10**

Fără a aduce atingere obligațiilor prevăzute la art. 5, 6 și 7, furnizorii de servicii de comunicații electronice la puncte mobile au obligația de a asigura utilizatorilor finali cu dizabilități accesul și conectarea la rețeaua publică de comunicații electronice și accesul la serviciile de comunicații electronice destinate publicului în limitele ariei de acoperire în care furnizează servicii de comunicații electronice și în aceleași condiții tehnice oferite celorlalți utilizatori, cei puțin prin intermediul pachetelor de servicii descrise mai jos, cu respectarea următoarelor condiții minime:

**a)** pentru utilizatorii finali cu dizabilități auditive și/sau de vorbire, pachete care să conțină cel puțin posibilitatea utilizării unui număr nelimitat de SMS-uri lunar, utilizabile în rețeaua proprie, precum și minimum 150 SMS-uri naționale lunar contra unui tarif recomandat de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, trafic național lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer al datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif recomandat de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de maximum 6 euro/lună, inclusiv TVA;

**b)** pentru utilizatorii finali cu dizabilități vizuale, pachete care să conțină cel puțin 300 de minute naționale lunar contra unui tarif recomandat de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, și, la cererea utilizatorului, trafic național lunar la internet mobil de minimum 300 MB, la o viteză maximă de transfer al datelor pentru descărcare de cel puțin 2 Mbps, contra unui tarif recomandat de maximum 2 euro/lună, inclusiv TVA, tariful total recomandat al pachetului fiind de maximum 4 euro/lună, inclusiv TVA.

#### **Art. 11**

Pentru a beneficia de facilitățile individuale prevăzute la art. 8, 9 și 10, utilizatorii finali cu dizabilități ori reprezentanții legali ai acestora, în cazul persoanelor lipsite de capacitate de exercițiu, trebuie să prezinte furnizorului, în original, certificatul de încadrare în gradul și tipul de handicap emis în condițiile legii.

#### **Art. 12**

Un furnizor de servicii de comunicații electronice are dreptul de a refuza solicitările multiple ale unui utilizator final cu dizabilități având ca obiect contractarea pachetelor de servicii prevăzute la art. 9 și 10 pe perioada derulării unui contract similar, încheiat între aceleași părți.

### **CAPITOLUL III: Dispoziții finale**

#### **Art. 13**

**(1)** Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor prevăzute la art. 7 lit. ) a), b) și d) în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

**(2)** Furnizorii prevăzuți la art. 2 alin. (4) au obligația implementării dispozițiilor prevăzute la art. 6, la art. 7 lit. c) și e), precum și cele prevăzute la art. 8, 9 și 10 în termen de 8 luni de la data intrării în vigoare a prezentei decizii.

**Art. 14**

Condițiile prevăzute la art. 9 și 10 vor fi revizuite de către ANCOM după 12 luni de la data implementării acestor dispoziții, ținând cont de caracteristicile serviciilor de comunicații electronice.

**Art. 15**

Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 3 zile de la publicare.

\_\*\*\*\*\_

Președintele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații,  
**Marius Cătălin Marinescu**

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 143 din data de 26 februarie 2015

綴